

Klachtenprocedure

2022



Vereniging
Yogadocenten
Nederland



Klachtenprocedure VYN

Wat kun je doen als je een klacht hebt over je yogadocent?

Je yogadocent wil op professionele wijze voldoen aan je verwachtingen en kwalitatief goede lessen aanbieden. Jij en je yogadocent doen er van alles aan om de lessen zo prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de lessen of over de docent. Dan is het goed om een klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor jezelf, maar misschien ook voor andere cursisten. Ook je yogadocent hoort graag je klacht zodat hij/zij voor een oplossing kan zorgen.

Waar kun je terecht met je klacht?

Probeer er eerst samen met je yogadocent uit te komen. Heb je dat gedaan en ben je niet tevreden met de uitkomst van het gesprek? Dan is het goed te weten dat je yogadocent is aangesloten bij de klachtenregeling van de Vereniging Yogadocenten Nederland (VYN). Je kunt ervoor kiezen je klacht in te dienen bij het secretariaat van de vereniging.

In gesprek met je yogadocent

Allereerst is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met je docent of, als dat mogelijk is, contact op te nemen met zijn/haar directe collega. Mogelijk vind je dat moeilijk, het zou confronterend kunnen zijn. Je mag ervan uitgaan dat je docent graag naar je luistert en het euvel waarmee je zit, wil oplossen.

Een klacht indienen

Als een gesprek niet heeft geholpen, dan kun je ervoor kiezen een klacht in te dienen. Je yogadocent zal je daarop wijzen via dit document. Een klacht dien je schriftelijk in bij het secretariaat van de VYN. Vervolgens beoordeelt het bestuur je klacht en legt deze dan eventueel voor aan de klachtenadviescommissie. Je kunt het bestuur ook verzoeken je klacht direct door deze commissie te laten behandelen. Uiteraard word je klacht vertrouwelijk behandeld.



Klachtenadviescommissie

Het bestuur van de VYN kan zich laten adviseren door de klachtenadviescommissie. Deze commissie bestaat uit deskundigen op diverse vakgebieden: op juridisch, medisch en financieel gebied en ook als het gaat om onderwijs en yoga. Als onafhankelijke deskundigen kunnen zij een objectief advies geven aan het bestuur. Zij passen hoor en wederhoor toe. Klachten over leden komen in aanmerking voor afhandeling van het Klachtenreglement. Uitgangspunt daarbij is de Beroepscode.

Goed om te weten

De VYN neemt alleen een schriftelijke en ondertekende klacht in behandeling over een yogadocent die lid is van de VYN. Als je liever iemand anders de klacht laat indienen, dan kun je diegene machtigen en hem of haar de brief laten schrijven en ondertekenen. Anoniem een klacht indienen is niet mogelijk. Omschrijf je klacht zo duidelijk mogelijk en vermeld je naam en adres. Vergeet ook niet om de naam en het privé- of praktijkadres van de yogadocent in de brief te zetten. Stuur je brief naar het secretariaat van de VYN via secretariaat@yoganederland.nl of per post naar Vereniging Yogadocenten Nederland, t.a.v. Bestuurssecretaris, Roderweg 7, 9321 AA Peize.

Wat gebeurt er met een klacht?

1. Binnen een week nadat je brief is ontvangen door het bestuur, krijg je een ontvangstbevestiging.
2. Als het bestuur je klacht niet direct kan beantwoorden, zal het advies inwinnen van de onafhankelijke Klachtenadviescommissie. Als dit het geval is, verneem je dit binnen 7 dagen na ontvangst door de commissie.
3. Binnen 6 weken nadat je brief is ontvangen door de commissie, zal deze jou als klager, degene op wie je klacht betrekking heeft en eventuele getuigen horen. Eventueel kan de commissie ook andere stappen ondernemen, zoals een les bijwonen bij de betreffende docent, een enquête onder de cursisten houden of informatie inwinnen bij collega-docenten. Binnen 3 maanden volgt een advies met een duidelijke motivatie.
4. Vervolgens ontvang je binnen 6 weken na het advies een brief met de beslissing van het bestuur van de VYN.



Meer informatie

Het Klachtenreglement en de Beroepscode kun je inzien en downloaden op de website of opvragen bij het secretariaat.

yoganederland.nl